

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

In re Patent Application of:

Shinya YAMASAKI

Application No.: Unassigned

Group Art Unit: Unassigned

Filed: January 22, 2004

Examiner: Unassigned

For: REMOTE NEGOTIATION APPARATUS

**SUBMISSION OF CERTIFIED COPY OF PRIOR FOREIGN
APPLICATION IN ACCORDANCE
WITH THE REQUIREMENTS OF 37 C.F.R. § 1.55**

Commissioner for Patents
PO Box 1450
Alexandria, VA 22313-1450

Sir:

In accordance with the provisions of 37 C.F.R. § 1.55, the applicant(s) submit(s) herewith a certified copy of the following foreign application:

Japanese Patent Application No(s). 2003-018809

Filed: January 28, 2003

It is respectfully requested that the applicant(s) be given the benefit of the foreign filing date(s) as evidenced by the certified papers attached hereto, in accordance with the requirements of 35 U.S.C. § 119.

Respectfully submitted,

STAAS & HALSEY LLP

By. 

David M. Pitcher

Registration No. 25,908

Date: January 22, 2004

1201 New York Ave, N.W., Suite 700
Washington, D.C. 20005
Telephone: (202) 434-1500
Facsimile: (202) 434-1501

日 本 国 特 許 庁
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出 願 年 月 日 2 0 0 3 年 1 月 2 8 日
Date of Application:

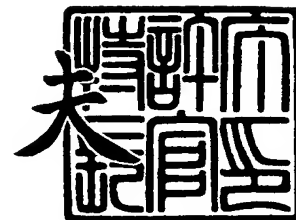
出 願 番 号 特 願 2 0 0 3 - 0 1 8 8 0 9
Application Number:
[ST. 10/C] : [J P 2 0 0 3 - 0 1 8 8 0 9]

出 願 人 マ ッ ダ 株 式 会 社
Applicant(s):

2 0 0 3 年 1 0 月 6 日

特許庁長官
Commissioner,
Japan Patent Office

今 井 康 夫



【書類名】 特許願

【整理番号】 M20021296

【提出日】 平成15年 1月28日

【あて先】 特許庁長官殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明の名称】 遠隔商談装置及びコンピュータ・プログラム

【請求項の数】 8

【発明者】

 【住所又は居所】 広島県安芸郡府中町新地 3 番 1 号 マツダ株式会社内

 【氏名】 山崎 慎也

【特許出願人】

 【識別番号】 000003137

 【氏名又は名称】 マツダ株式会社

【代理人】

 【識別番号】 100076428

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 大塚 康德

 【電話番号】 03-5276-3241

【選任した代理人】

 【識別番号】 100112508

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 高柳 司郎

 【電話番号】 03-5276-3241

【選任した代理人】

 【識別番号】 100115071

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 大塚 康弘

 【電話番号】 03-5276-3241

【選任した代理人】

【識別番号】 100116894

【弁理士】

【氏名又は名称】 木村 秀二

【電話番号】 03-5276-3241

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 003458

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 0102284

【ブルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 遠隔商談装置及びコンピュータ・プログラム

【特許請求の範囲】

【請求項 1】

役務を含む商品の提供に先立って、その提供者と被提供者とが通信環境を介して遠隔商談するための遠隔商談装置であって、

前記提供者が使用する第 1 の操作端末と、前記被提供者が使用する第 2 の操作端末との両方に、前記商品を提供することに関する商取引書面に対応する所定フォーマットの画面を表示すると共に、前記第 1 の操作端末に表示された前記画面に対して、前記商取引書面の完成に必要な情報内容が前記提供者によって入力されるのに応じて、入力された情報内容を、前記第 2 の操作端末に表示された前記画面に反映することによって前記被提供者に提示する制御手段を備えることを特徴とする遠隔商談装置。

【請求項 2】

役務を含む商品の提供に先立って、その提供者と被提供者とが通信環境を介して遠隔商談するための遠隔商談装置であって、

前記提供者が使用する第 1 の操作端末と、前記被提供者が使用する第 2 の操作端末との両方に、前記商品を提供することに関する商取引書面に対応する所定フォーマットの画面を表示すると共に、前記第 2 の操作端末に表示された前記画面に対して、前記商取引書面の完成に必要な情報内容が前記被提供者によって入力されるのに応じて、入力された情報内容を、前記第 1 の操作端末に表示された前記画面に反映することによって前記提供者に提示する制御手段を備えており、

前記制御手段は、

前記入力された情報内容を前記第 1 の操作端末に表示された前記画面に反映するのに先立って、その情報内容毎に、前記提供者による承認操作を要求すると共に、その承認操作が行われないときには、前記第 2 の操作端末に表示された前記画面に対して、前記商取引書面の完成に必要な次の情報内容が前記被提供者によって入力されることを規制する

ことを特徴とする遠隔商談装置。

【請求項 3】

前記制御手段は、

前記入力された情報内容を前記第 2 の操作端末に表示された前記画面に反映するのに先立って、その情報内容毎に、前記被提供者による承認操作を要求すると共に、その承認操作が行われなるときには、前記第 1 の操作端末に表示された前記画面に対して、前記商取引書面の完成に必要な次の情報内容が前記提供者によって入力されることを規制する

ことを特徴とする請求項 1 記載の遠隔商談装置。

【請求項 4】

前記制御手段は、

前記商取引書面の完成に必要な情報内容が入力される毎に、前記第 1 及び第 2 の操作端末のうち、その入力された情報内容を反映すべき前記画面が表示されている方の操作端末に対して、該情報内容に関する音声出力及び強調表示の少なくとも何れかを行なう

ことを特徴とする請求項 1 または請求項 2 記載の遠隔商談装置。

【請求項 5】

前記制御手段は、

前記商取引書面の完成に必要な全ての情報内容が入力された際に、入力された全ての情報内容を、前記第 1 及び第 2 の操作端末にそれぞれ一括して表示すると共に、該全ての情報内容によって完成した前記商取引書面によって特定される取り引き内容についての確認操作を要求する

ことを特徴とする請求項 1 または請求項 2 記載の遠隔商談装置。

【請求項 6】

前記商取引書面は、前記商品の提供に関する金額を決定するところの、見積書、契約書、発注書の少なくとも何れかの書面である

ことを特徴とする請求項 1 乃至請求項 5 の何れかに記載の遠隔商談装置。

【請求項 7】

役務を含む商品の提供に先立って、その提供者と被提供者とが通信環境を介して遠隔商談するための遠隔商談装置として、コンピュータのための動作指示をな

すコンピュータ・プログラムであって、

前記提供者が使用する第 1 の操作端末と、前記被提供者が使用する第 2 の操作端末との両方に、前記商品を提供することに関する商取引書面に対応する所定フォーマットの画面を表示すると共に、前記第 1 の操作端末に表示された前記画面に対して、前記商取引書面の完成に必要な情報内容が前記提供者によって入力されるのに応じて、入力された情報内容を、前記第 2 の操作端末に表示された前記画面に反映することによって前記被提供者に提示する制御機能のためのプログラム・コードを有することを特徴とするコンピュータ・プログラム。

【請求項 8】

役務を含む商品の提供に先立って、その提供者と被提供者とが通信環境を介して遠隔商談するための遠隔商談装置として、コンピュータのための動作指示をなすコンピュータ・プログラムであって、

前記提供者が使用する第 1 の操作端末と、前記被提供者が使用する第 2 の操作端末との両方に、前記商品を提供することに関する商取引書面に対応する所定フォーマットの画面を表示すると共に、前記第 2 の操作端末に表示された前記画面に対して、前記商取引書面の完成に必要な情報内容が前記被提供者によって入力されるのに応じて、入力された情報内容を、前記第 1 の操作端末に表示された前記画面に反映することによって前記提供者に提示する制御機能のためのプログラム・コードを有し、

前記制御機能は、
前記入力された情報内容を前記第 1 の操作端末に表示された前記画面に反映するのに先立って、その情報内容毎に、前記提供者による承認操作を要求すると共に、その承認操作が行われなときには、前記第 2 の操作端末に表示された前記画面に対して、前記商取引書面の完成に必要な次の情報内容が前記被提供者によって入力されることを規制することを特徴とするコンピュータ・プログラム。

【発明の詳細な説明】

【0 0 0 1】

【発明の属する技術分野】

本発明は、商品や役務の提供者とその提供を受ける被提供者とが、各種の通信回線を介して商談するための遠隔商談システムの技術分野に関する。

【0 0 0 2】**【従来の技術】**

従来より、商品や役務の提供者とその提供を受ける被提供者とが、現実に対面することなく、各種の通信回線を介して商談（遠隔商談）する技術が提案されている（例えば、特許文献 1、特許文献 2 参照）。

【0 0 0 3】**【特許文献 1】**

特開 2 0 0 2 - 1 8 3 5 8 3 号公報

【特許文献 2】

特開 2 0 0 2 - 2 1 5 9 4 4 号公報

【0 0 0 4】**【発明が解決しようとする課題】**

しかしながら、上記従来例においては、遠隔商談に関する基本的な概念は記載されているものの、実現する上での具体的なシステム構成について十分には開示されていない。

【0 0 0 5】

また、上記従来例の遠隔商談システムにおいては、一般に、セールススタッフと顧客とが現実には対面することなく商談が進められ、その商談の過程においては、利用される通信手段によってお互いのコミュニケーションが制約されるので、例えば、あるタイミングで一方が注目している事項を、他方がリアルタイムで間違いなく把握することは容易ではなく、健常者の場合には視覚と聴覚とが適宜利用され、話題となっている事項の確認が両者間で認識されながら進められる従来の対面商談と比較して、セールススタッフと顧客との間におけるコミュニケーションミス、或いはコミュニケーション不足（意思疎通の不足）が意識しないうちに生じ、所謂、見積書、発注書、契約書等の商取引上必要な書面の作成に際して、結果として失敗する可能性がある。

【 0 0 0 6 】

また、近年においては、インターネット等の通信環境を介して、自宅の操作端末を利用して、購入しようとする所望仕様の商品をユーザ自身が選択可能であると共に、選択した所望仕様の商品を発注することができる、所謂 B T O (Built To Order) システムが普及しつつあり、このようなシステムを利用すれば、販売価格が選択する仕様項目に応じて予め決定されているので、ユーザは、セールススタッフとの対面商談を行なうこと無く、所望仕様の商品を購入することができる。

【 0 0 0 7 】

しかしながら、前記の B T O システムにおいては、パーソナルコンピュータ等に代表されるように、顧客が比較的購入し易い価格帯の商品には有効であるが、例えば自動車のように、購入後に顧客が長年にわたって使用する商品においては、一般のユーザにとって高額な商品であるため、所望商品の選択から購入契約、並びに納車に至るまでの一連の買い物のプロセス自体を顧客が楽しむ傾向がある。このため、B T O システムによる自動車の販売が行われる場合であっても、セールススタッフと顧客（見込み客）との間において価格交渉等が行われる対面商談は、係る一連の買い物のプロセスにおいて、従来と同様に高いウエイトを占めている。

【 0 0 0 8 】

従って、セールススタッフ（提供者）と顧客（被提供者）とのお互いの効率を考慮すれば、上記の如く比較的高額な自動車等の商品においても、対面商談を、通信環境を介して遠隔で行なうことが望まれるが、上記従来の遠隔商談システムを利用して遠隔商談を行なった場合には、上述したように商取引上必要な書面の作成に失敗する可能性がある。商品を販売するセールススタッフにとっては、見込み客である顧客との価格交渉から購入契約までの一連の販売業務の過程において、遠隔商談においても、従来からの対面商談と同様にリアルタイムに確実に合意を採りながら、受注にまで至ることを望んでいる。

【 0 0 0 9 】

そこで本発明は、商品や役務の提供者とその提供を受ける被提供者とが、通信

環境を介して遠隔商談する際に、適切な商取引書面を作成することができる遠隔商談装置及びコンピュータ・プログラムの提供を目的とする。

【0010】

【課題を解決するための手段】

上記の目的を達成するため、本発明に係る遠隔商談装置は、以下の構成を特徴とする。

【0011】

即ち、役務を含む商品の提供に先立って、その提供者と被提供者とが通信環境を介して遠隔商談するための遠隔商談装置であって、

前記提供者（例えば、セールススタッフ）が使用する第1の操作端末（6）と、前記被提供者（例えば、見込み客、ユーザ）が使用する第2の操作端末（5）との両方に、前記商品（例えば、車両やその各種整備）を提供することに関する商取引書面に対応する所定フォーマットの画面を表示すると共に、前記第1の操作端末に表示された前記画面に対して、前記商取引書面の完成に必要な情報内容が前記提供者によって入力されるのに応じて、入力された情報内容を、前記第2の操作端末に表示された前記画面に反映することによって前記被提供者に提示する制御手段を備えることを特徴とする。

【0012】

或いは、同目的を達成すべく、本発明に係る他の構成の遠隔商談装置は、以下の構成を特徴とする。

【0013】

即ち、役務を含む商品の提供に先立って、その提供者と被提供者とが通信環境を介して遠隔商談するための遠隔商談装置であって、

前記提供者（例えば、セールススタッフ）が使用する第1の操作端末（6）と、前記被提供者（例えば、見込み客、ユーザ）が使用する第2の操作端末（5）との両方に、前記商品（例えば、車両やその各種整備）を提供することに関する商取引書面に対応する所定フォーマットの画面を表示すると共に、前記第2の操作端末に表示された前記画面に対して、前記商取引書面の完成に必要な情報内容

が前記被提供者によって入力されるのに応じて、入力された情報内容を、前記第 1 の操作端末に表示された前記画面に反映することによって前記提供者に提示する制御手段を備えており、

前記制御手段は、

前記入力された情報内容を前記第 1 の操作端末に表示された前記画面に反映するのに先立って、その情報内容毎に、前記提供者による承認操作を要求すると共に、その承認操作が行われなるときには、前記第 2 の操作端末に表示された前記画面に対して、前記商取引書面の完成に必要な次の情報内容が前記被提供者によって入力されることを規制することを特徴とする。

【 0 0 1 4 】

尚、同目的は、上記の各構成の遠隔商談装置に対応する方法によっても達成される。

【 0 0 1 5 】

また、同目的は、上記の各構成の遠隔商談装置または方法を、コンピュータによって実現するプログラムコード、及びそのプログラムコードが格納されている、コンピュータ読み取り可能な記憶媒体によっても達成される。

【 0 0 1 6 】

【発明の効果】

上記の本発明によれば、商品や役務の提供者とその提供を受ける被提供者とが、通信環境を介して遠隔商談する際に、適切な商取引書面を作成することができる遠隔商談装置及びコンピュータ・プログラムの提供が実現する。

【 0 0 1 7 】

即ち、請求項 1、請求項 7 の発明によれば、遠隔商談に際して、見積書、契約書、発注書等（請求項 6）の商取引書面に対応する所定フォーマットの画面が、商品や役務の提供者（例えば、セールススタッフ）が使用する第 1 の操作端末と、その提供を受ける被提供者（例えば、見込み客、ユーザ）が使用する第 2 の操作端末との両方に提示され、必要な情報内容が提供者によって第 1 の操作端末にて入力されるのに応じて、入力された情報内容が第 2 の操作端末にも反映され、

被提供者がリアルタイムで認識可能である。従って、提供者と被提供者とが遠隔で商談した場合であっても、リアルタイムな対面商談が実現するので、お互いの合意事項を、係る商取引書面に対応する画面への具体的な情報内容として確実に認識しながら、提供者主導で商談を進めることができ、提供者と被提供者との間のコミュニケーションミスにより商取引書面の作成を失敗する可能性を極小化できる。即ち、適切な商取引書面を作成することができ、遠隔商談の本来の利便性を享受することができる。

【 0 0 1 8 】

また、請求項 2、請求項 8 の発明によれば、遠隔商談に際して、見積書、契約書、発注書等（請求項 6）の商取引書面に対応する所定フォーマットの画面が、商品や役務の提供者（例えば、セールススタッフ）が使用する第 1 の操作端末と、その提供を受ける被提供者（例えば、見込み客、ユーザ）が使用する第 2 の操作端末との両方に提示され、必要な情報内容が被提供者によって第 2 の操作端末にて入力されるのに応じて、入力された情報内容が第 1 の操作端末にも反映され、提供者がリアルタイムで認識可能である。従って、提供者と被提供者とが遠隔で商談した場合であっても、リアルタイムな対面商談が実現するので、お互いの合意事項を、係る商取引書面に対応する画面への具体的な情報内容として確実に認識しながら、被提供者主導で商談を進めることができ、且つ提供者にて承認操作が行なわれない場合には次の情報内容の被提供者による入力が規制されるので、係る商取引書面の内容に詳しくない被提供者主導で商談が進められても、必要な情報内容の入力がなされるように提供者が適宜フォローすることができるので、提供者と被提供者との間のコミュニケーションミスにより商取引書面の作成を失敗する可能性を極小化できる。即ち、適切な商取引書面を作成することができ、遠隔商談の本来の利便性を享受することができる。

【 0 0 1 9 】

また、請求項 3 の発明によれば、請求項 1 の発明の如く提供者主導で商談を進められた場合であっても、個々の情報内容の内容を被提供者が承認しなければ次の情報内容の入力が制限されるので、提供者と被提供者との間の合意に基づく適切な商取引書面を作成することができる。

【0020】

また、請求項4の発明によれば、一方の操作端末にて入力された情報内容が、他方の操作端末にて音声出力及び強調表示によって適宜強調されるので、その情報内容の内容を確実に把握することができ、提供者と被提供者との間の合意に基づく適切な商取引書面を作成することができる。

【0021】

また、請求項5の発明によれば、入力された全ての情報内容が一括して表示された商取引書面を提供者と被提供者とがお互いに見ながら、その全ての情報内容によって完成した商取引書面によって特定される取引内容を最終的に確認可能であると共に、確認したことの意思表示を、確認操作によって現実の行為として具体的にすることができるので、提供者と被提供者との間の合意に基づく適切な商取引書面を作成することができる。

【0022】**【発明の実施の形態】**

以下、本発明に係る遠隔商談装置（遠隔商談システム）を、商品の一例としての自動車（車検や定期点検等の各種サービス（役務）を含むものとする）の販売に関する遠隔商談に適用した実施形態として、図面を参照して詳細に説明する。各実施形態においては、見積書、契約書、発注書等の商取引上必要な各種書面（書類）を総称して、「商取引書面」と称する。

【0023】**〔第1の実施形態〕**

図1は、第1の実施形態における遠隔商談システムのシステム構成を例示する図である。

【0024】

同図において、遠隔商談システム1と、顧客（ユーザA、ユーザB、・・・）が使用するユーザ端末5と、セールススタッフ（セールススタッフA、セールススタッフB、・・・）が使用するセールススタッフ端末6とは、通信回線の一例として、例えばインターネットやイントラネット等の通信ネットワーク（以下、単にネットワーク）4を介して双方向通信可能に接続されている。

【0025】

ここで、遠隔商談システム1とは、ネットワーク4に接続されている遠隔商談システム用サーバ（不図示）内及び各操作端末5、6内で実行される遠隔商談システム用ソフトウェア群を総称するものである。また、ネットワークは、インターネットやイントラネット等に限られるものではなく、他のあらゆる通信インフラを含むものとする。

【0026】

本実施形態において、セールススタッフA、セールススタッフB、・・・は、商品である自動車の提供者であり、ユーザA、ユーザB・・・は、その提供を受ける被提供者である。

【0027】

個々のユーザ端末（第2の操作端末）5及びセールススタッフ端末（第1の操作端末）6は、図1に示すように、例えば、撮影機能、音声出力機能、並びに音声入力機能を有するパーソナルコンピュータ等の情報処理装置（操作端末）であって、撮影デバイス（カメラ）101、スピーカ102、マイク103を備えており、後述する遠隔商談処理が遠隔商談システム1にて実行されることにより、ユーザ端末5とセールススタッフ端末6とは、遠隔商談が可能な状態に接続される。

【0028】

尚、ユーザ端末5とセールススタッフ端末6とは、図1に例示する如く据置型の情報処理装置ではなく、携帯情報端末（PDA）、携帯電話型の情報端末等を採用することができるが、本実施形態におけるハードウェアの詳細な説明は省略する。

【0029】

そして、ユーザ端末5とセールススタッフ端末6とは、本実施形態において、一般的な通信プロトコルのソフトウェア（ソフトウェアプログラム）、そのソフトウェアに従って、ネットワーク4を介してデータを送受信する、例えばインターネットブラウザ機能及びメール機能、並びに描画機能等のためのソフトウェア群を有しており、これらのソフトウェアが不図示のCPUによって適宜実行され

ることにより、ユーザ端末 5 とセールススタッフ端末 6 とは、遠隔商談システム 1 に接続された（例えばログインした）状態において、ネットワーク 4 を介して、遠隔商談な状態に接続される。尚、これらの装置における通信手段自体には、一般的な構成を採用するものとし、本実施形態における詳細な説明は省略する。

【 0 0 3 0 】

また、遠隔商談システム 1 は、商談情報保存メモリ（データベース） 2 及び各種データベース（以下、単にデータベース） 3 にアクセス可能であり、それらの記憶内容を読み書き可能である。

【 0 0 3 1 】

商談情報保存メモリ（データベース） 2 には、

- ・ユーザ情報：顧客（見込み客、既存ユーザ等）を特定する情報、
 - ・セールススタッフ情報：本システムを利用して自動車の販売を行なうセールス担当者に関する情報、
 - ・見積書情報：当該顧客に対して作成した見積書に関する情報、
 - ・発注書情報：当該顧客に対して作成した発注書に関する情報、
 - ・契約書情報：当該顧客に対して作成した契約書に関する情報、
 - ・商品ステータス情報：当該顧客との商談の進捗及び契約後の納車までの進捗に関する情報、
 - ・商談履歴情報：当該顧客との商談に関する履歴情報、
- 等がユーザ毎に関連付けられて登録される。

【 0 0 3 2 】

データベース（DB） 3 には、

- ・商取引書面のテンプレート情報：遠隔商談に伴って作成する見積書、契約書、発注書等の所定フォーマットの書面（書類）情報、
- ・商品情報：本システムを利用して販売可能な自動車等の商品、並びに競合車両に関する情報（画像情報を含む）、
- ・仕様情報：本システムを利用して選択可能な自動車等の商品の詳細な仕様情報、
- ・カタログ情報：本システムを利用して販売可能な自動車等の商品のカタログ

情報、
等が予め登録されている。

【 0 0 3 3 】

ここで、本実施形態では、説明の便宜上から、上記の如く商談情報保存メモリ（データベース） 2 及び D B 3 の 2 つのデータベースに遠隔商談システム 1 がアクセスするシステム構成にて説明するが、このシステム構成に限られるものではなく、大規模なデータベース内に一括して記憶されているシステム構成であっても良い。

【 0 0 3 4 】

以下、遠隔商談システム 1 の動作を中心として、本システム全体の処理を説明する。

【 0 0 3 5 】

尚、本実施形態では、以下に説明する遠隔商談処理が遠隔商談システム 1 において実行されるのに応じて、ネットワーク 4 等の通信回線を介して遠隔商談システム 1 1 から受信した所定のデータ形式（例えば、H T M L : Hypertext Markup Language, X M L : Extensible Markup Language等）に基づくデータを利用して、ユーザ端末 5 及びセールススタッフ端末 6 にて例えばインターネットブラウザ機能を利用して、表示画面等の必要なマンマシン・インタフェース（ユーザインタフェース）が提供される場合を例に説明する。

【 0 0 3 6 】

しかしながら、本実施形態に係る遠隔商談システムはこのシステム構成に限られるものではなく、以下に説明する処理の一部或いは全てが、ユーザ端末 5 及びセールススタッフ端末 6 の少なくとも一方において実行されるシステム構成であっても良い。

【 0 0 3 7 】

図 2 は、第 1 の実施形態に係る遠隔商談システムの遠隔商談処理を示すフローチャートであり、本遠隔商談システムにおけるソフトウェア・プログラムの動作手順を表わす。

【 0 0 3 8 】

同図において、ステップ I（接続）：ユーザ端末 5 またはセールススタッフ端末 6 の何れかからの所定の接続要求操作が検出されるのに応じて、相互に接続対象となる少なくとも 2 つの操作端末を、遠隔商談が可能な状態にする。本ステップにおける接続処理自体は一般的な手順を採用することができるので、本実施形態における詳細な説明は省略する。本ステップからは、所定の操作によって以下のステップ I I（購入契約が未だ行なわれていない場合）またはステップ V（購入契約が既に行なわれている場合）に遷移することができる。

【0039】

ステップ I I（商談、商談開始）：ステップ I にて通信回線を介して接続されたユーザ端末 5 とセールススタッフ端末 6 との間において、個々の操作端末に備えられた撮影デバイス（カメラ）101、スピーカ102、マイク103、並びに表示画面（後述する図3及び図4に例示する表示画面における表示エリア23、25）が適宜機能することによって、ユーザ端末5を使用する顧客と、セールススタッフ端末6を使用するセールススタッフとのリアルタイムな遠隔商談が開始され、その顧客とセールススタッフとは、従来からの対面商談の如く様々な会話（仕様説明や価格交渉等）を行なうことができる状態となる。本ステップからは、所定の操作によって以下のステップIII（見積書の作成が必要な場合）またはステップIV（契約書の作成が必要な場合）に遷移することができる。

【0040】

ステップIII（商談：見積書作成→提示）：ステップ I I における遠隔商談において交わされた顧客の要望、各種条件から、セールススタッフは、後述する図3に例示する表示画面を利用して、商談相手である顧客が希望する自動車（商品）についての商取引書面のうち、正式契約に向けた見積書を作成する。見積書を作成する過程においては、同一内容の見積書が、後述する図4に例示する表示画面によって顧客に提示される。本ステップからは、所定の操作によって以下のステップIV（契約書の作成が可能な場合）への遷移または遠隔商談を終了する（提示された見積書を顧客が検討する場合）ことができる。

【0041】

ステップIV（商談：契約書作成→締結）：ステップIIIにて提示された見積書の

内容に顧客が納得して、購入の意向を示した場合に、セールススタッフは、後述する図 3 に例示する表示画面を利用して、商談相手である顧客が希望する自動車（商品）についての商取引書面のうち、契約書（発注書）を作成すると共に、その契約書の内容に基づく売買契約を顧客との間で締結する。契約書を作成する過程においては、同一内容の契約書が、後述する図 4 に例示する表示画面によって顧客に提示される。本ステップからは、所定の操作によって以下のステップ V への遷移または遠隔商談を終了することができる。

【 0 0 4 2 】

ステップ V（契約締結後情報提供）：ステップ IV にて購入契約が既に行なわれている場合、顧客は、購入契約を行なった対象車両に関する情報提供（例えば、納車までの進捗状況、公共機関への手続き等に関する情報）を受けることができ、係る情報提供は、問合せの内容に応じて、セールススタッフとのリアルタイムな会話、或いは自動応答によって行われる。

【 0 0 4 3 】

次に、上述した遠隔商談処理（図 2）のステップ III 及びステップ IV にて行われる処理手順の詳細について、図 3 乃至図 6 を参照して説明する。

【 0 0 4 4 】

図 3 は、第 1 の実施形態における遠隔商談処理においてセールススタッフ端末 6 に表示される表示画面を例示する図であり、図 4 は、第 1 の実施形態における遠隔商談処理においてユーザ端末 5 に表示される表示画面を例示する図である。これら表示画面は、上述したステップ I にて遠隔商談システム 1 を介してユーザ端末 5 とセールススタッフ端末 6 との間において遠隔商談が可能な状態となるのに応じて表示が開始される。

【 0 0 4 5 】

図 3 及び図 4 に示す表示画面は、セールススタッフと顧客とがお互いの合意及び共通の認識の基に遠隔商談を円滑に進めるためのものであるため、当該表示画面に含まれる情報の内容は基本的に同一に構成されている。

【 0 0 4 6 】

即ち、図 3 及び図 4 に示す表示画面において、表示エリア 2 1 には、データベ

ース 3 から読み出された情報を利用して、係る遠隔商談の対象となっている同一の車両の画像が表示され、表示エリア 22 には、データベース 3 から読み出された情報を利用して、当該車両の仕様説明が表示される。

【0047】

また、表示エリア 23 には、ユーザ端末 5 に備えられた撮影デバイス 101 にて撮影された顧客（即ち、当該ユーザ端末 5 のユーザ）の画像が表示され、表示エリア 25 には、セールススタッフ端末 6 に備えられた撮影デバイス 101 にて撮影されたセールススタッフ（即ち、当該セールススタッフ端末 6 を使用するセールススタッフ）の画像が表示される。

【0048】

表示エリア 24 には、データベース 3 から読み出された情報を利用して、作成対象の商取引書面（見積書、契約書）の所定フォーマットが表示される。

【0049】

また、図 3 及び図 4 に示す表示画面において、操作ボタン（ソフトウェアボタン）11 乃至 13（「文字」、「音声」、「画像」）は、ユーザ端末 5 とセールススタッフ端末 6 との間の遠隔商談における顧客とセールススタッフとのコミュニケーションの具体的な態様として、文字、音声、画像の少なくとも何れか 1 つを選択するための選択手段であり、遠隔商談が可能な状態に接続されたユーザ端末 5 とセールススタッフ端末 6 とがそれぞれ図 1 に示す如くが撮影デバイス 101、スピーカ 102、マイク 103 を備えている場合には、これらの操作ボタンを全て操作（押下）した状態にすることにより、遠隔商談においてより現実的な対面商談を行なうことができる。

【0050】

そして、操作ボタン（ソフトウェアボタン）14（「終了（完了）」）は、少なくともセールススタッフ端末 6 に表示され（第 2 の実施形態では、ユーザ端末 5 にも操作ボタン 14 が表示されるものとする）、この操作ボタンが操作（押下）された後、ok ボタン 16 が操作されると、それまでに入力された情報内容によって商取引書面の作成が完了し、入力された情報内容は、担当したセールススタッフを特定する情報と共に商談情報保存メモリ（データベース）2 内の当該顧

客用の記憶領域に格納される。

【0051】

そして、上記のような表示内容を有する遠隔商談用表示画面（図3、図4）を利用して、ステップIII及びステップIVでは、以下に説明する商取引書面作成処理が行われる。

【0052】

図5及び図6は、第1の実施形態における商取引書面（見積書、契約書）作成処理のフローチャートであり、遠隔商談処理（図2）のステップIII及びステップIVの詳細を示す。

【0053】

同図において、ステップS1：セールススタッフ端末6における所定の操作に応じて、作成対象の商取引書面（見積書または契約書（発注書））の所定フォーマットのテンプレート情報がデータベース3から読み出される。

【0054】

ステップS2：ステップS1にて読み出されたテンプレート情報をユーザ端末5とセールススタッフ端末6とに提供することにより、ユーザ端末5及びセールススタッフ端末6の表示エリア24には、同一の商取引書面の表示が開始される。このとき、同一顧客に対して既に商取引書面の作成が行われている場合には、例えばセールススタッフ端末6における所定の操作に応じて、商談情報保存メモリ（データベース）2内の見積書情報、発注書情報、或いは契約書情報を読み出すことにより、先に作成済みの商取引書面が表示される。

【0055】

ステップS3：上述した図3及び図4における操作ボタン11乃至13（「文字」、「音声」、「画像」）の選択状態に従って、一方の操作端末にて入手した文字情報、音声情報、画像情報のうち少なくとも何れかが、他方の操作端末の表示画面やスピーカ102からの出力が開始される。

【0056】

ステップS4：セールススタッフ端末6にてセールススタッフによって指定された車両グレードに応じた仕様情報やオプションパーツ、或いはBTOシステム

の場合には所望の個別仕様等の各種情報が、データベース 3 から適宜読み出され、読み出された情報がセールススタッフ端末 6 の何れかの表示エリアに表示されると共に、その情報がユーザ端末 5 に提供されるのに応じて、ユーザ端末 5 の対応する表示エリアに表示される。

【 0 0 5 7 】

ステップ S 5、ステップ S 6：セールススタッフ端末 6 における入力操作に応じて、作成対象の商取引書面への情報内容（情報項目）の設定が行われ（ステップ S 5）、その入力操作に応じて、対応する車両画像や仕様説明画像がユーザ端末 5 の対応する表示エリアに表示される（ステップ S 6）。

【 0 0 5 8 】

ステップ S 7：セールススタッフ端末 6 における入力操作に応じて、セールススタッフ端末 6 及びユーザ端末 5 の表示画面（図 3、図 4）内の表示エリア 2 4 において、作成対象の商取引書面への同一情報内容（情報項目）の表示が行われる。

【 0 0 5 9 】

ステップ S 8：ステップ S 7 にてユーザ端末 5 に表示された情報内容（情報項目）に関して、顧客の注意喚起すべく、音声出力や強調表示等が行われる。

【 0 0 6 0 】

ステップ S 9：ステップ S 8 にて行われた音声出力や強調表示等に対する確認操作として、ユーザ端末 5 にて o k ボタン 1 6 が操作された場合には、その確認操作の対象となった情報内容（情報項目）を、商談情報保存メモリ（データベース）2 内の当該顧客用の領域に、見積書情報、発注書情報、或いは契約書情報として、追加して一時記憶（仮記憶）すると共にステップ S 1 0 に進み、その操作がなされない場合にはステップ S 1 1 に進む。

【 0 0 6 1 】

ステップ S 1 0：ステップ S 9 にて確認操作が検出されたので、本ステップでは、自動的にまたはセールススタッフ端末 6 における所定の操作に応じて、作成対象の商取引書面内の次の情報内容（情報項目）への移行を、例えばプロンプトの表示位置の変更等によって許容状態にする。

【0062】

ステップS11：ステップS9にて確認操作が検出されないので、本ステップでは、上記のステップS10とは反対に、次の情報内容（情報項目）への移行を規制状態にし、ステップS4に戻る。このとき、ユーザ端末5及びセールススタッフ端末6では、注目している情報内容についての内容の変更は可能である。

【0063】

ステップS12：セールススタッフ端末6における表示画面（図3）において、当該作成対象の商取引書面への入力完了（終了）したことを表わす操作ボタン14の操作（押下）がなされた場合にはステップS13に進み、その操作がなされない場合にはステップS4に戻る。

【0064】

ステップS13、ステップS14：ステップS12にて当該商取引書面の作成完了が確認されたので、本ステップでは、今までに入力された情報内容（情報項目）を、商談情報保存メモリ（データベース）2内の見積書情報、発注書情報、或いは契約書情報から一括して読み出し（ステップS13）、その読み出した情報に基づいて、完成した当該商取引書面を、ユーザ端末5及びセールススタッフ端末6に表示する（ステップS14）。ステップS14における表示に際しては、両操作端末における表示の内容が同一であれば、それら両操作端末における表示画面（図3、図4）の表示エリア24の表示を更新しても、或いは、新たな表示画面にて一括表示しても良い。

【0065】

ステップS15：ユーザ端末5における表示画面（図4）において、例えばokボタン16が操作されることにより、ステップS14にて表示されたところの、完成した当該商取引書面の内容について最終的な確認操作が行われた場合には、ステップS16に進み、その操作がなされない場合には、セールススタッフ端末6における所定の操作によってステップS4へのリターンを可能とした状態で、ステップS14に戻る。

【0066】

ステップS16：完成した当該商取引書面の内容について最終的な確認操作が

ステップ S 1 5 にて行われたので、本ステップでは、その商取引書面に設定された全ての情報内容（情報項目）を、当該顧客用の完成済みの商取引書面として、商談情報保存メモリ（データベース）2 内の見積書情報、発注書情報、或いは契約書情報に記憶する。本ステップにおける記憶処理は、ステップ S 9 における一時記憶（仮記憶）とは異なり、セールススタッフと顧客との間で合意がなされた正式な商取引書面を、データベース 2 に記憶するためのものであり、個々の情報内容（情報項目）に対しての確認操作がステップ S 9 にて行われるまでの一連の操作が、商談履歴情報として同データベース内に関連付けされて記憶される。好適な実施形態においては、商談履歴情報には、更に、ユーザ端末 5 とセールススタッフ端末 6 との間で取り交わされた音声情報や画像情報等も含むと良い。

【 0 0 6 7 】

以上説明した本実施形態によれば、商品や役務の提供者とその提供を受ける被提供者とが、通信環境を介して遠隔商談する際に、適切な商取引書面を作成することができる。

【 0 0 6 8 】

即ち、本実施形態によれば、遠隔商談に際して、見積書、契約書、発注書等の商取引書面に対応する所定フォーマットの画面（図 3、図 4）が、商品や役務の提供者であるセールススタッフが使用するセールススタッフ端末 6（第 1 の操作端末）と、その提供を受ける被提供者である顧客（見込み客、ユーザ）が使用するユーザ端末 5（第 2 の操作端末）との両方に提示され、必要な情報内容がセールススタッフによってセールススタッフ端末 6 にて入力されるのに応じて、入力された情報内容がユーザ端末 5 にも反映されるので、顧客がリアルタイムで認識可能である。

【 0 0 6 9 】

従って、セールススタッフと顧客とが遠隔で商談した場合であっても、リアルタイムな対面商談が実現するので、お互いの合意事項を、係る商取引書面に対応する画面への具体的な情報内容として確実に認識しながら、セールススタッフ主導で商談を進めることができ、セールススタッフと顧客との間のコミュニケーションミスにより商取引書面の作成を失敗する可能性を極小化できる。即ち、適切

な商取引書面を作成することができ、遠隔商談の本来の利便性を享受することができる。

【 0 0 7 0 】

また、本実施形態によれば、上記の如くセールススタッフ主導で商談を進められた場合であっても、ステップ S 9 において個々の情報内容の内容を被提供者が承認しなければ次の情報内容の入力が制限されるので、セールススタッフと顧客との間の合意に基づく適切な商取引書面を作成することができる。

【 0 0 7 1 】

また、本実施形態によれば、ステップ S 8 において、一方の操作端末にて入力された情報内容が、他方の操作端末にて音声出力及び強調表示によって適宜強調されるので、その情報内容の内容を確実に把握することができ、セールススタッフと顧客との間の合意に基づく適切な商取引書面を作成することができる。

【 0 0 7 2 】

また、本実施形態によれば、ステップ S 1 4 において、入力された全ての情報内容が一括して表示された商取引書面をセールススタッフと顧客とがお互いに見ながら、その全ての情報内容によって完成した商取引書面によって特定される取り引き内容を最終的に確認可能であると共に、確認したことの意味表示を、ステップ S 1 5 における顧客の確認操作によって現実の行為として具体的に（即ち、商談履歴情報として記録に残す）ことができるので、セールススタッフと顧客との間の合意に基づく適切な商取引書面を作成することができる。

【 0 0 7 3 】

[第 2 の実施形態]

次に、上述した第 1 の実施形態に係る遠隔商談装置を基本とする第 2 の実施形態を説明する。以下の説明においては、第 1 の実施形態と同様な構成については重複する説明を省略し、本実施形態における特徴的な部分を中心に説明する。

【 0 0 7 4 】

上述した第 1 の実施形態では、セールススタッフ主導で商取引書面の作成が進められたのに対して、本実施形態では、ユーザ端末 5 を使用する顧客主導で商取引書面の作成が進められるため、遠隔商談処理（図 2）のステップ III 及びステ

ップIVにて行われる商取引書面作成処理の処理手順の一部が、第1の実施形態と異なる。

【0075】

即ち、図7及び図8は、第2の実施形態における商取引書面（見積書、契約書）作成処理のフローチャートであり、遠隔商談処理（図2）のステップIII及びステップIVの詳細を示す。

【0076】

同図において、ステップS21～ステップS24：第1の実施形態に係る商取引書面作成処理（図5及び図6）のステップS1乃至ステップS4と同様な処理が行われる。

【0077】

ステップS25、ステップS26：ユーザ端末5における入力操作に応じて、作成対象の商取引書面への情報内容（情報項目）の設定が行われ（ステップS25）、その入力操作に応じて、対応する車両画像や仕様説明画像がセールススタッフ端末6の対応する表示エリアに表示される（ステップS26）。

【0078】

ステップS27：ユーザ端末5における入力操作に応じて、セールススタッフ端末6及びユーザ端末5の表示画面（図3、図4）内の表示エリア24において、作成対象の商取引書面への同一情報内容（情報項目）の表示が行われる。

【0079】

ステップS28：ステップS27にて表示された情報内容（情報項目）に関して、顧客とセールススタッフの双方の注意喚起すべく、ユーザ端末5及びセールススタッフ端末6の双方において音声出力や強調表示等が行われる。

【0080】

ステップS29：ステップS28にて行われた音声出力や強調表示等に対する確認操作として、セールススタッフ端末6にてokボタン16が操作された場合には、その確認操作の対象となった情報内容（情報項目）を、商談情報保存メモリ（データベース）2内の当該顧客用の領域に、見積書情報、発注書情報、或いは契約書情報として、追加して一時記憶（仮記憶）すると共にステップS30に

進み、その操作がなされない場合にはステップ S 3 1 に進む。

【0081】

ステップ S 3 0：ステップ S 2 9 にて確認操作が検出されたので、本ステップでは、自動的にまたはユーザ端末 5 における所定の操作に応じて、作成対象の商取引書面内の次の情報内容（情報項目）への移行を、例えばプロンプトの表示位置の変更等によって許容状態にする。

【0082】

ステップ S 3 1：ステップ S 2 9 にて確認操作が検出されないのので、本ステップでは、上記のステップ S 3 0 とは反対に、次の情報内容（情報項目）への移行を規制状態にし、ステップ S 2 4 に戻る。このとき、ユーザ端末 5 及びセールススタッフ端末 6 では、注目している情報内容についての内容の変更は可能である。

【0083】

ステップ S 3 2：ユーザ端末 5 における表示画面（図 4）において、当該作成対象の商取引書面への入力完了（終了）したことを表わす操作ボタン 1 4 の操作（押下）がなされた場合にはステップ S 3 3 に進み、その操作がなされない場合にはステップ S 2 4 に戻る。

【0084】

ステップ S 3 3，ステップ S 3 4：第 1 の実施形態に係る商取引書面作成処理（図 5 及び図 6）のステップ S 1 2 及びステップ S 1 3 と同様な処理が行われることにより、完成した当該商取引書面が、ユーザ端末 5 及びセールススタッフ端末 6 に表示される。

【0085】

ステップ S 3 5：セールススタッフ端末 6 における表示画面（図 3）、並びにユーザ端末 5 における表示画面（図 4）の双方において、例えば o k ボタン 1 6 が操作されることにより、ステップ S 3 4 にて表示されたところの、完成した当該商取引書面の内容について最終的な確認操作が行われた場合には、ステップ S 3 6 に進み、その操作がなされない場合には、ユーザ端末 5 及びセールススタッフ端末 6 における所定の操作によってステップ S 2 4 へのリターンを可能とした

状態で、ステップ S 3 4 に戻る。

【0 0 8 6】

ステップ S 3 6：第 1 の実施形態に係る商取引書面作成処理（図 5 及び図 6）のステップ S 1 6 と同様な処理が行われることにより、作成対象の商取引書面に設定された全ての情報内容（情報項目）を、当該顧客用の完成済みの商取引書面として、商談情報保存メモリ（データベース）2 内の見積書情報、発注書情報、或いは契約書情報に記憶する。本実施形態においても、ステップ S 3 6 における記憶処理は、ステップ S 2 9 における一時記憶（仮記憶）とは異なり、セールススタッフと顧客との間で合意がなされた正式な商取引書面を、データベース 2 に記憶するためのものであり、個々の情報内容（情報項目）に対しての確認操作がステップ S 2 9 にて行われるまでの一連の操作が、商談履歴情報として同データベース内に関連付けされて記憶される。好適な実施形態においては、商談履歴情報には、更に、ユーザ端末 5 とセールススタッフ端末 6 との間で取り交わされた音声情報や画像情報等も含むと良い。

【0 0 8 7】

以上説明した本実施形態によれば、商品や役務の提供者とその提供を受ける被提供者とが、通信環境を介して遠隔商談する際に、適切な商取引書面を作成することができる。

【0 0 8 8】

即ち、本実施形態によれば、遠隔商談に際して、見積書、契約書、発注書等の商取引書面に対応する所定フォーマットの画面（図 3、図 4）が、商品や役務の提供者であるセールススタッフが使用するセールススタッフ端末 6（第 1 の操作端末）と、その提供を受ける被提供者である顧客（見込み客、ユーザ）が使用するユーザ端末 5（第 2 の操作端末）との両方に提示され、必要な情報内容が顧客によってユーザ端末 5 にて入力されるのに応じて、入力された情報内容がセールススタッフ端末 6 にも反映されるので、セールススタッフがリアルタイムで認識可能である。

【0 0 8 9】

従って、セールススタッフと顧客とが遠隔で商談した場合であっても、リアル

タイムな対面商談が実現するので、お互いの合意事項を、係る商取引書面に対応する画面への具体的な情報内容として確実に認識しながら、顧客主導で商談を進めることができ、且つセールススタッフにて承認操作（ステップ S 2 9）が行なわれない場合には次の情報内容の顧客による入力規制されるので、係る商取引書面の内容に詳しくない顧客主導で商談が進められても、必要な情報内容の入力がなされるようにセールススタッフが適宜フォローすることができるので、セールススタッフと顧客との間のコミュニケーションミスにより商取引書面の作成を失敗する可能性を極小化できる。即ち、適切な商取引書面を作成することができる、遠隔商談の本来の利便性を享受することができる。

【 0 0 9 0 】

また、本実施形態によれば、ステップ S 8 において、一方の操作端末にて入力された情報内容が、他方の操作端末にて音声出力及び強調表示によって適宜強調されるので、その情報内容の内容を確実に把握することができ、セールススタッフと顧客との間の合意に基づく適切な商取引書面を作成することができる。

【 0 0 9 1 】

また、本実施形態によれば、ステップ S 3 4 において、入力された全ての情報内容が一括して表示された商取引書面をセールススタッフと顧客とがお互いに見ながら、その全ての情報内容によって完成した商取引書面によって特定される取り引き内容を最終的に確認可能であると共に、確認したことの意思表示を、ステップ S 3 5 におけるセールススタッフ及び顧客の双方の確認操作によって現実の行為として具体的に（即ち、商談履歴情報として記録に残す）ことができるので、セールススタッフと顧客との間の合意に基づく適切な商取引書面を作成することができる。

【 0 0 9 2 】

尚、上述した各実施形態では、本発明を、ネットワーク通信を利用したコンピュータ、PDA、携帯電話等の情報処理装置間の通信環境に適用した例を説明したが、この構成に限られるものではなく、例えば、ケーブルテレビ、ハイビジョンテレビ等の、双方向通信が可能な各種テレビシステムに適用して好適である。

【 0 0 9 3 】

また、上述した各実施形態を例に説明した本発明は、上述した遠隔商談システム 1 に対して、その説明において参照したフローチャートの機能を実現可能なコンピュータ・プログラムを供給した後、そのシステムを構成する装置の CPU に読み出して実行することによって達成される。また、当該装置内に供給されたコンピュータ・プログラムは、読み書き可能なメモリまたはハードディスク装置等の記憶デバイスに格納すれば良い。

【0094】

また、前記の場合において、当該各装置内へのコンピュータ・プログラムの供給方法は、フレキシブルディスク等の各種記録媒体を介して当該装置内にインストールする方法や、インターネット等の通信回線を介して外部よりダウンロードする方法等のように、現在では一般的な手順を採用することができ、このような場合において、本発明は、係るコンピュータ・プログラムのコード或いは記憶媒体によって構成される。

【図面の簡単な説明】

【図 1】

第 1 の実施形態における遠隔商談システムのシステム構成を例示する図である。

【図 2】

第 1 の実施形態に係る遠隔商談システムの遠隔商談処理を示すフローチャートである。

【図 3】

第 1 の実施形態における遠隔商談処理においてセールススタッフ端末 6 に表示される表示画面を例示する図である。

【図 4】

第 1 の実施形態における遠隔商談処理においてユーザ端末 5 に表示される表示画面を例示する図である。

【図 5】

第 1 の実施形態における商取引書面作成処理のフローチャートである。

【図 6】

第 1 の実施形態における商取引書面作成処理のフローチャートである。

【図 7】

第 2 の実施形態における商取引書面作成処理のフローチャートである。

【図 8】

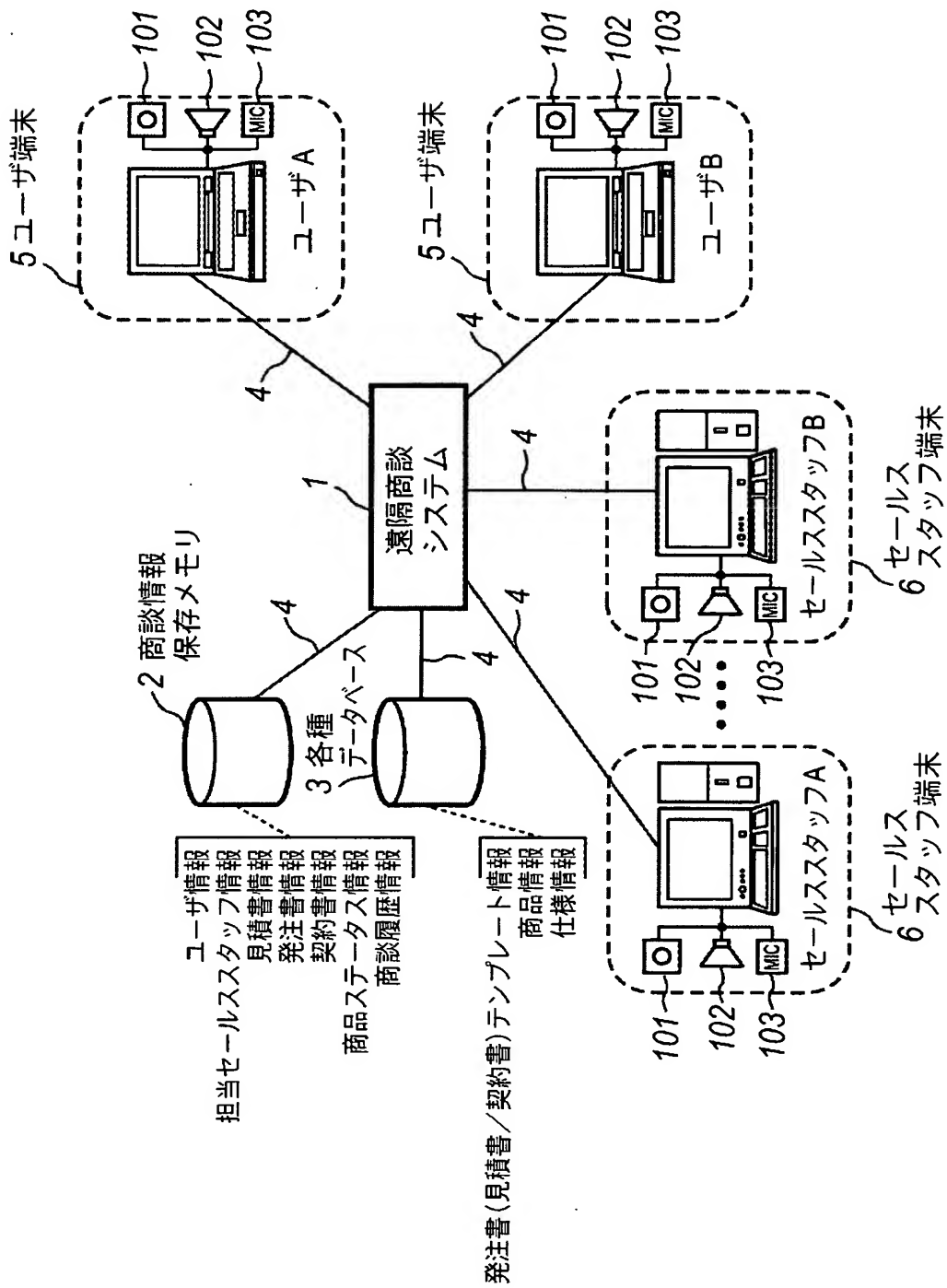
第 2 の実施形態における商取引書面作成処理のフローチャートである。

【符号の説明】

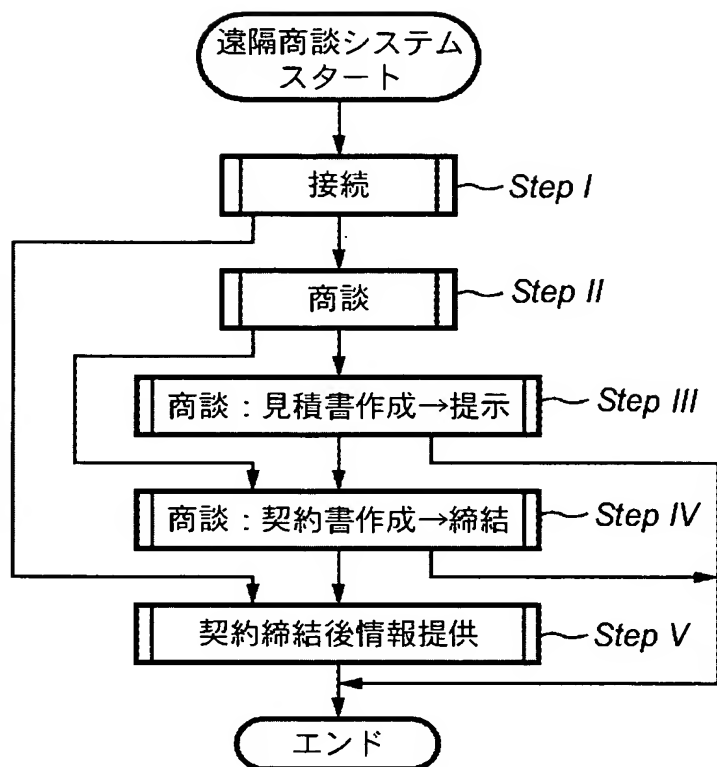
- 1：遠隔商談システム,
- 2：商談情報保存メモリ（データベース）,
- 3：データベース,
- 4：インターネット,
- 5：ユーザ端末,
- 6：セールススタッフ端末,
- 101：撮影デバイス（カメラ）,
- 102：スピーカ,
- 103：マイク

【書類名】 図面

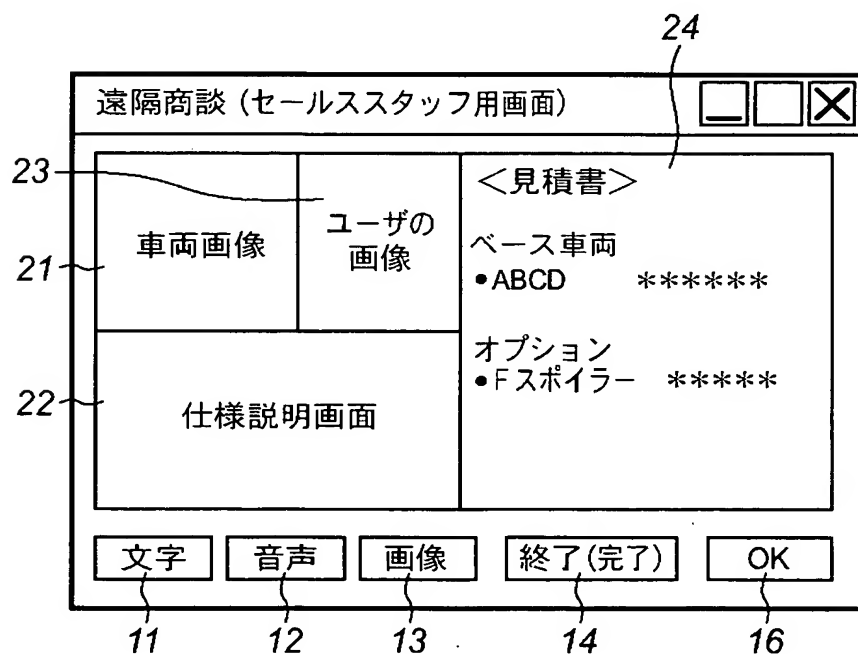
【図1】



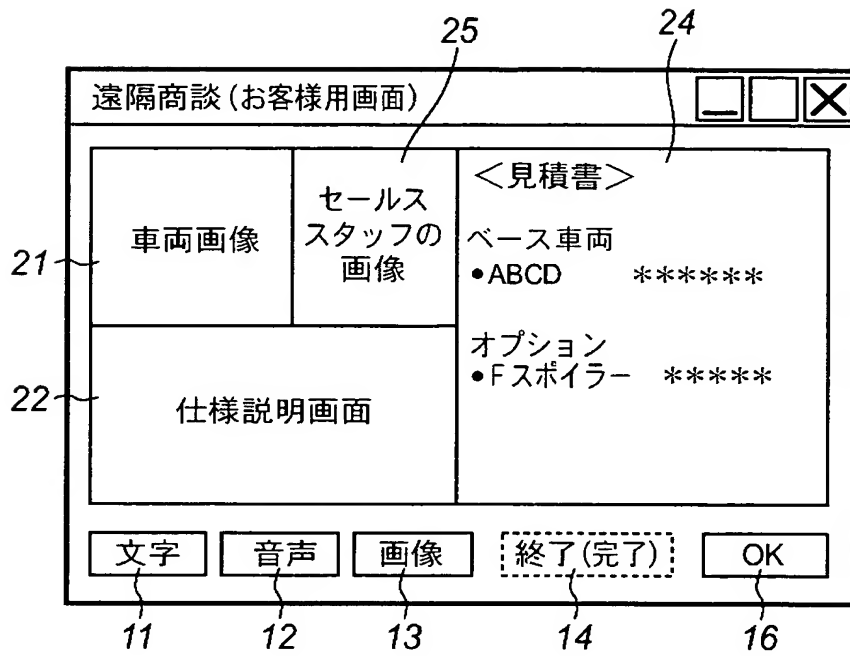
【図 2】



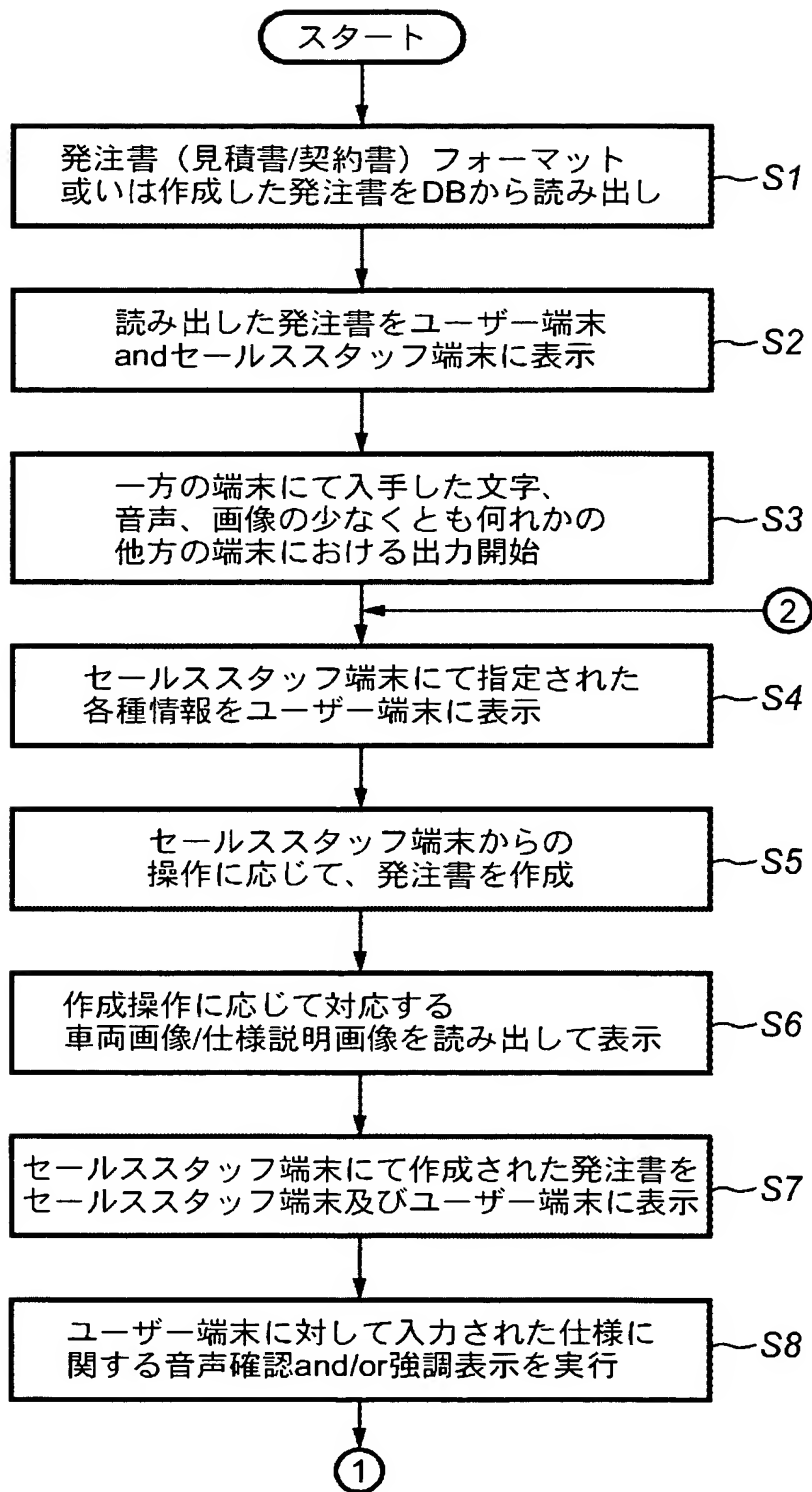
【図 3】



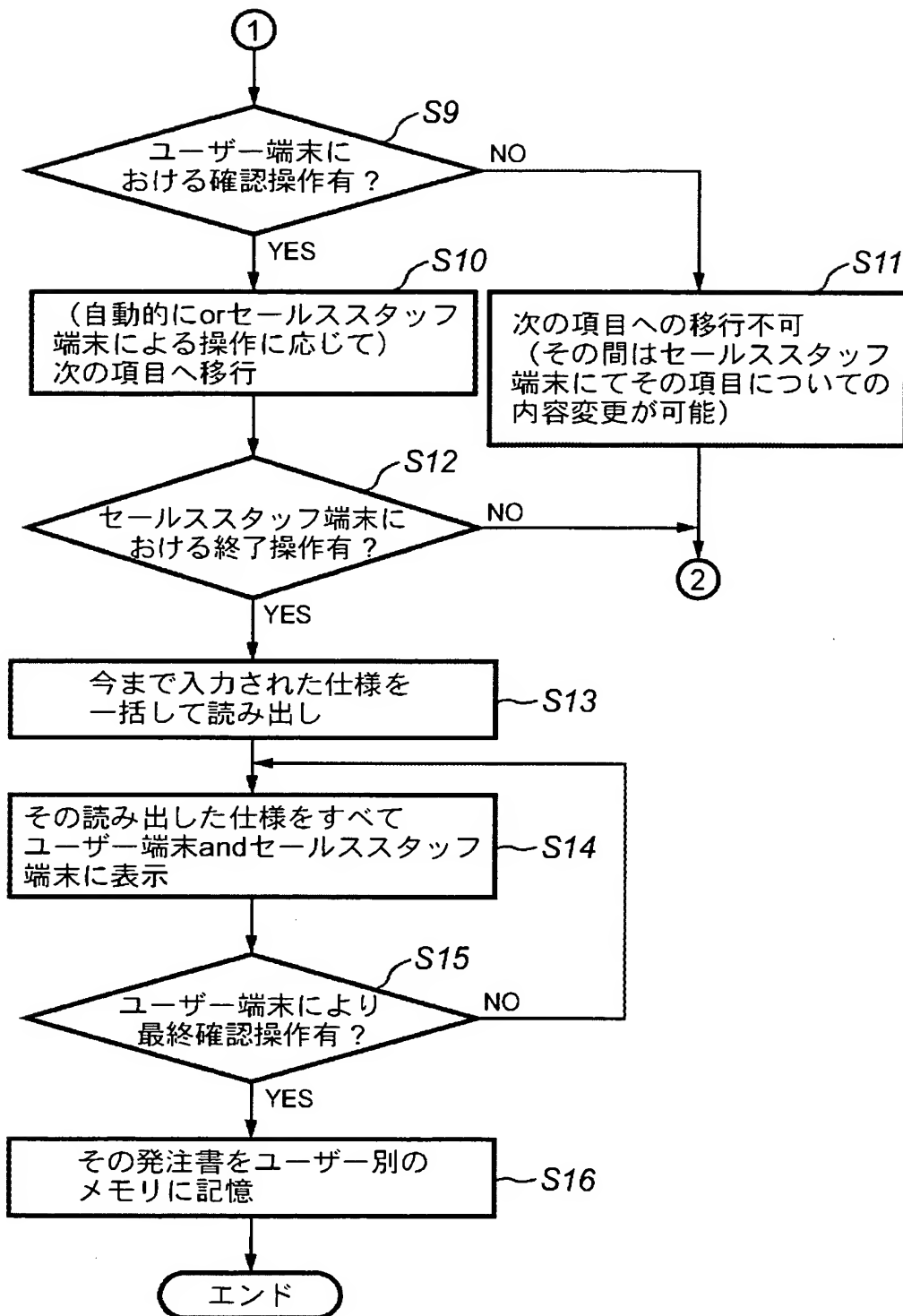
【図 4】



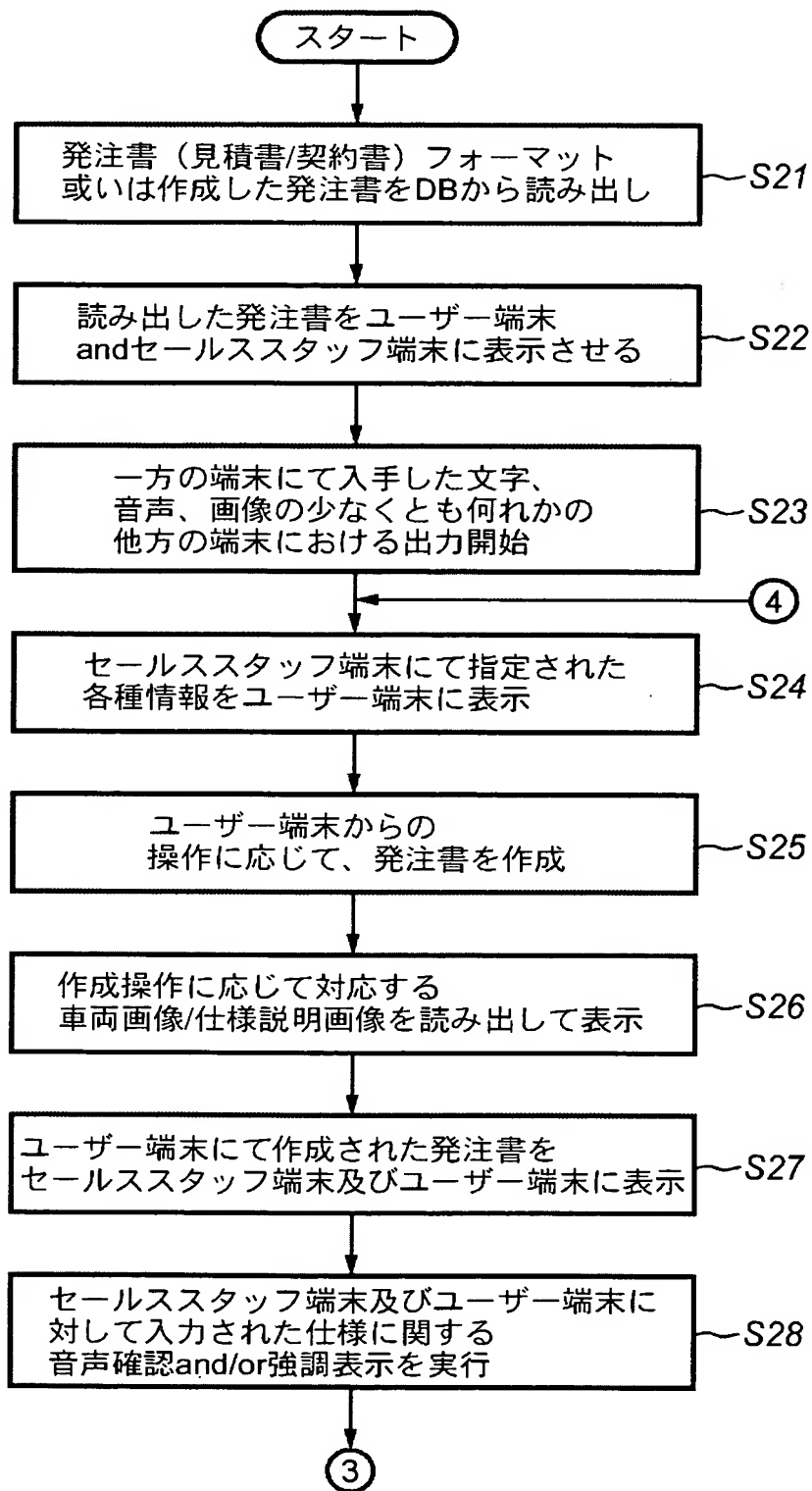
【図 5】



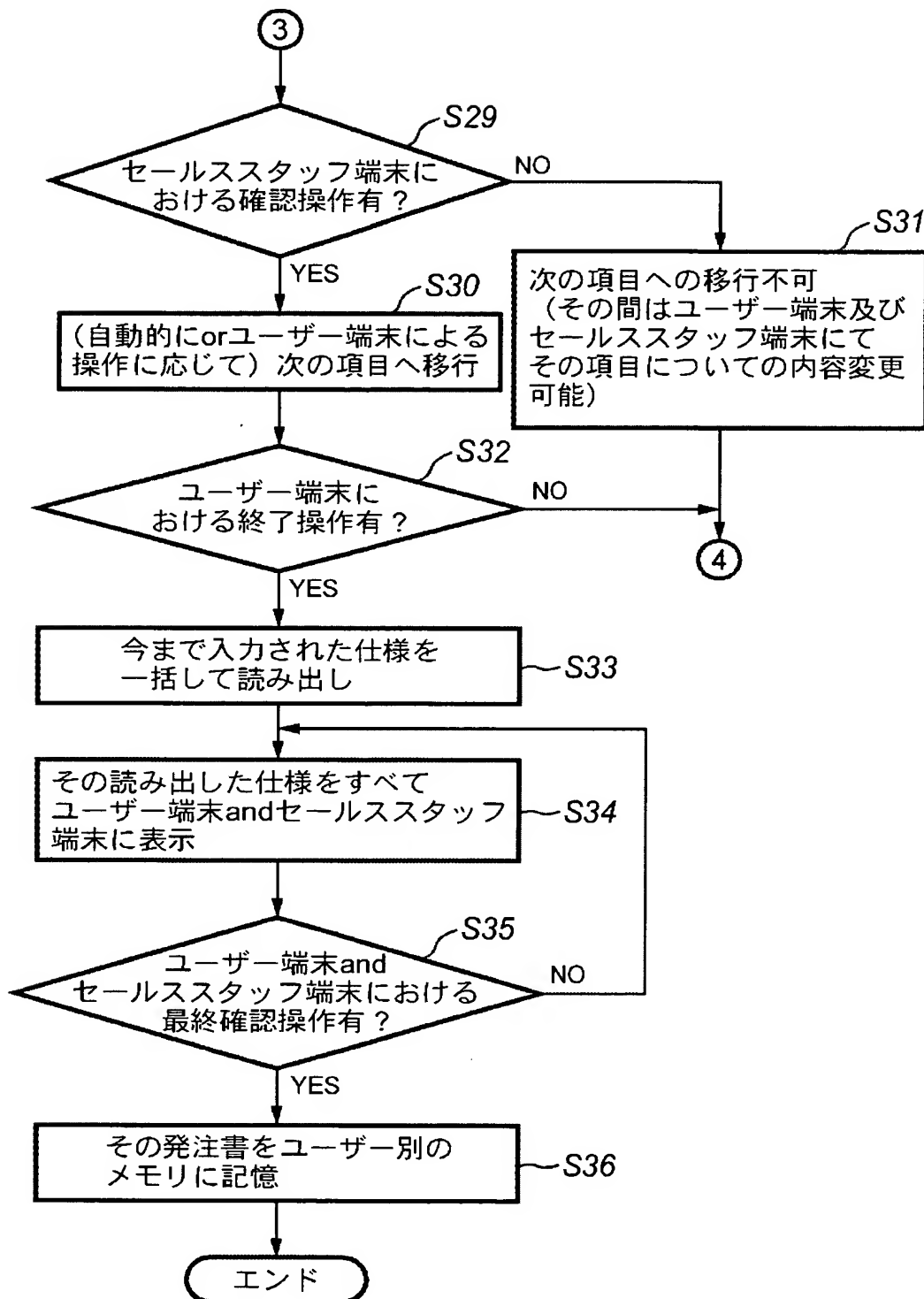
【図 6】



【図 7】



【図 8】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 商品や役務の提供者とその提供を受ける被提供者とが、通信環境を介して遠隔商談する際に、適切な商取引書面を作成することができる遠隔商談装置及びコンピュータ・プログラムの提供。

【解決手段】 商取引書面を遠隔商談において作成するに際して、所定フォーマットの同一画面が、セールススタッフが使用するセールススタッフ端末6と、顧客が使用するユーザ端末5との両方に提示され、必要な情報内容がセールススタッフ端末6にて入力されるのに応じて、入力された情報内容がユーザ端末5にも反映され、当該顧客とセールススタッフとがリアルタイムで認識可能であるため、お互いの合意事項を、係る商取引書面に対応する画面への具体的な情報内容として確実に認識しながらの当該商取引書面の作成を実現する。

【選択図】 図1

特願 2 0 0 3 - 0 1 8 8 0 9

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号

[0 0 0 0 0 3 1 3 7]

1. 変更年月日

1 9 9 0 年 8 月 2 2 日

[変更理由]

新規登録

住 所

広島県安芸郡府中町新地 3 番 1 号

氏 名

マツダ株式会社